

ПРИМЉЕНО	15. 09. 2020
ОРГАНИЗАЦИЈА	Б Р Г Ј
№	185/5



UNIVERZITET U NOVOM SADU  
PRIRODNO-MATEMATIČKI FAKULTET  
DEPARTMAN ZA HEMIJU, BIOHEMIJU I ZAŠTITU ŽIVOTNE  
SREDINE



**LABORATORIJA ZA  
HEMIJSKA ISPITIVANJA ŽIVOTNE SREDINE  
„DR MILENA DALMACIJA“**

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA LABORATORIJE**

Opštim uslovima poslovanja utvrđuju se uslovi pod kojim Laboratorija za hemijska ispitivanja životne sredine „dr Milena Dalmacija“ pruža usluge svojim korisnicima i uređuje se zaključivanje svih ugovora koje sklapa sa svojim korisnicima u cilju izvršavanja laboratorijskih aktivnosti.

Opšti uslove poslovanja Laboratorije dostupni su korisnicima na internet stranici Laboratorije [www.hemijskalaboratorija.rs](http://www.hemijskalaboratorija.rs)

Osnov za početak posla je zahtev korisnika, pri čemu se korisnik upoznaje sa opštim uslovima poslovanja Laboratorije. Primljen i preispitan zahtev uz izdavanje ponude smatra se ugovorenim poslom između korisnika i Laboratorije, a u slučaju formiranja pisanog ugovora, sva prava, obaveze i odgovornosti između korisnika i Laboratorije su sadržana u istom. Opšti uslovi poslovanja se primenjuju na sve odnose između laboratorije i korisnika nastale po osnovu ugovora ili ponude. Momentom zaključenja ugovora, odnosno prihvatanjem ponude, smatra se da su opšti uslovi poslovanja prihvaćeni od strane korisnika koji je zahtevao laboratorijsku uslugu.

Laboratorija se obavezuje da će korisniku, ukoliko on to zahteva, omogućiti pristup laboratorijskim aktivnostima (uz očuvanje poverljivosti drugih korisnika), uključujući i dokumentaciju u vezi sa primenjenom metodom, opremom i osobljem.

Laboratorija je odgovorna za nepristrasnost svojih aktivnosti i ne dozvoljava da komercijalni, finansijski ili drugi pritisci kompromituju nepristrasnost i objektivnost. Objektivnost u poslovima laboratorijskih aktivnosti znači ravnopravno ponašanje prema svim korisnicima. Rukovodstvo Laboratorije neprestano preispituje i upravlja rizicima po nepristrasno ispitivanje. Da bi se osigurala nepristrasnost, tačnost i pouzdanost podataka koji proističu iz laboratorijskih aktivnosti, rukovodstvo laboratorije i direktor su se obavezali da nikada neće intervenisati u laboratoriji, a laboratorija će obavljati nezavisne aktivnosti ispitivanja u skladu sa relevantnim zakonima i propisima, kao i tehničkim standardima. Sve odluke u laboratoriji se donose na osnovu objektivnih dokaza i na odluke ne mogu da utiču drugi interesi. U cilju sprečavanja sukoba interesa, laboratorija obezbeđuje da niko od osoblja nije povezan sa korisnikom ni na koji način koji bi mogao da ugrozi nepristrasnost i da niko nije izložen bilo kojoj vrsti pritiska koji bi mogao da ima uticaja na nepristrasnost laboratorijskih aktivnosti. Niko od osoblja se ne bavi pružanjem usluga u drugim laboratorijama.

Sve informacije o korisniku dobijene u postupku laboratorijskih aktivnosti su vlasništvo korisnika i laboratorija ih tretira kao poslovnu tajnu. Osim korisnika, pravo uvida u rezultate ispitivanja ima i Akreditaciono telo Srbije i nadležne institucije u skladu sa zakonom. Kada se zakonom ili na osnovu ovlašćenja proisteklih iz ugovornih obaveza, zahteva objavljivanje poverljivih informacija, laboratorija se obavezuje da unapred obavesti korisnika o istom, osim ako to nije zakonom zabranjeno. Sa informacijama o korisniku dobijenim iz drugih izvora postupa se poverljivo i prema korisniku ali i davaocu informacije.

Laboratorijske aktivnosti se vrše prema akreditovanim metodama iz Obima akreditacije ili drugim referentnim metodama, ako korisnik ne zahteva drugačije.

Laboratorija obaveštava korisnika o svakom eventualnom odstupanju, neusaglašenosti ili nastalom problem u vezi sa predmetom ispitivanja, pri čemu se o daljim postupcima laboratorija dogovara sa korisnikom. Ako korisnik zahteva ispitivanja, a prihvata odstupanja od specificiranih uslova, laboratorija će izdati Izveštaj o ispitivanju koji sadrži odricanje od odgovornosti za deo koji odstupa od specificiranih uslova.

Ugovoreni posao se realizuje u rokovima navedenim u ugovorima/ponudama ili sporazumno.

Izveštaj o ispitivanju sadrži sve elemente zahtevane standardom SRPS ISO/IEC 17025:2017. Laboratorija u okviru izveštaja izdaje i izjavu o usaglašenosti rezultata ispitivanja sa zahtevima ili specifikacijama. Zahtev može biti specificiran sa uračunatom mernom nesigurnošću za nivo poverenja od 95% ili bez pridružene merne nesigurnosti ("podeljeni rizik").

Tokom laboratorijskih aktivnosti, laboratorija brine o očuvanju radne sposobnosti i omogućavanju bezbednih uslova za rad. Laboratorija preduzima preventivne i kontrolne mere za eliminisanje, odnosno smanjenje rizika od identifikovanih opasnosti i štetnosti koje mogu da dovedu do povreda na radu, profesionalnih bolesti i oboljenja u vezi sa radom.

Laboratorija brine o životnoj sredini i doprinosi njenom očuvanju kroz stalnu obuku osoblja u cilju sticanja novih znanja i podizanja nivoa svesti o zaštiti životne sredine i doslednu primenu zakona o zaštiti životne sredine i poštovanja dobre laboratorijske prakse. Laboratorija vrši stalnu i efikasnu eksternu komunikaciju sa relevantnim organizacijama u cilju razmene informacija značajnim za životnu sredinu.

Sve zainteresovane strane imaju pravo na podnošenje prigovora i žalbi sa aspekta poštovanja opštih principa nepristrasnosti i poverljivosti, kao i na bilo koji segment rada laboratorije. Laboratorija poseduje utvrđen postupak/proceduru rešavanja prigovora i žalbi kao i odgovarajući obrazac za prijavu istih, koji su dostupni i na internet stranici laboratorije [www.hemijskalaboratorija.rs](http://www.hemijskalaboratorija.rs). Rok za dostavljanje prigovora je 8 dana od prijema Izveštaja o ispitivanju. Prigovori se dostavljaju isključivo u pisanom obliku (e-mail, dopis, fax i dr.).

Ovi opšti uslovi poslovanja važe za sve dogovore, ponude i ugovore s korisnicima usluga, javno su dostupni i smatraju se obavezujućim.

U Novom Sadu, 31.01.2020. godine

Šef  
Laboratorije za hemijska ispitivanja  
životne sredine „Dr Milena Dalmacija“

  
Prof. dr Snežana Maletić

Dekan  
Prirodno-matematičkog fakulteta  
Univerziteta u Novom Sadu

  
Prof. dr Milica Pavkov Hrvojević

